



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad percibida por los padres, madres o tutores de los niños, niñas y adolescentes que reciben los servicios del centro emergencia mujer Carabayllo en los casos de violencia sexual durante el año 2014.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORES:

Br. Freddy Héctor Mallqui Basilio

Br. Mirtha Mabel Salvador Rosales

ASESOR:

Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont

SECCIÓN

Ciencias Empresariales y Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humano

PERÚ - 2014

Presidente

Secretario

Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont
Vocal

Dedicatoria

Con sincero cariño a nuestros familiares por el apoyo y comprensión que nos han brindado, durante todo este tiempo, logrando ser los profesionales que anhelamos.

Agradecimiento

A todos los docentes de la Escuela de Postgrado de la “Universidad César Vallejo” por su valiosa enseñanza y permanente orientación, durante nuestros estudios de Maestría, al Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont, por su asesoría, por su valiosa colaboración durante el desarrollo de la presente investigación.

Declaración Jurada

Yo Mirtha Salvador Rosales y Freddy Mallqui Basilio, estudiantes del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificados con DNI 09428551 y 10287584 respectivamente, con la tesis titulada “Calidad percibida por los padres, madres o tutores de los niños, niñas y adolescentes que reciben los servicios del Centro Emergencia Mujer Carabaylo en los casos de violencia sexual durante el año 2014, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 15 de noviembre de 2014

Firma.....
Mirtha Mabel Salvador Rosales
DNI:09428551

Firma.....
Freddy Héctor Mallqui Basilio
DNI: 10287584

Presentación

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Los Olivos presento la Tesis titulada: “Calidad percibida por los padres, madres o tutores de los niños, niñas y adolescentes que reciben los servicios del Centro Emergencia Mujer Carabayllo en los casos de violencia sexual durante el año 2014”; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para obtener el grado de: Magister en Gestión Pública.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos. En el primero se expone los antecedentes de investigación, la fundamentación científica de las dos variables y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema, los objetivos y las hipótesis. En el capítulo dos se presenta las variables en estudio, la operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos. En el tercer capítulo se presenta el resultado descriptivo y el tratamiento de hipótesis. El cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. El quinto capítulo está refrendado las conclusiones de la investigación. En el sexto capítulo se fundamenta las recomendaciones y el séptimo capítulo se presenta las referencias bibliográficas. Finalmente se presenta los anexos correspondientes.

Índice

| | Página |
|---|-----------|
| Página del Jurado | ii |
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Declaratoria de autenticidad | v |
| Presentación | vi |
| Índice | vii |
| Resumen | xii |
| Abstract | xiii |
| | |
| I. INTRODUCCIÓN | 14 |
| | |
| 1.1 Antecedentes | 15 |
| 1.1.1. Antecedentes Internacionales | 15 |
| 1.1.2. Antecedentes Nacionales | 19 |
| 1.2. Bases Teóricas y fundamentación científica | 22 |
| 1.2.1 Bases Teóricas de la Variable 1 Calidad de Servicio | 22 |
| 1.2.2 Marco Conceptual | 29 |
| 1.3 Justificación | 31 |
| 1.4. Problema | 32 |
| 1.4.1 Formulación del problema | 34 |
| 1.5 Hipótesis | 35 |
| 1.6 Objetivos | 35 |
| 1.6.1 Objetivo General | 35 |
| 1.6.2 Objetivos Específicos | 36 |
| | |
| II MARCO METODOLÓGICO | 38 |
| | |
| 2.1 Variables | 39 |
| 2.2 Operacionalización de variables | 39 |

| | | |
|-------|--|----|
| 2.3 | Metodología | 40 |
| 2.4 | Tipo de estudio | 40 |
| 2.5 | Diseño | 41 |
| 2.6 | Población, muestra, muestreo | 41 |
| 2.6.1 | Población | 41 |
| 2.6.2 | Muestra | 41 |
| 2.6.3 | Muestreo | 42 |
| 2.7 | Técnica e instrumentos de recolección de datos | 42 |
| 2.7.1 | Técnicas | 42 |
| 2.7.2 | Instrumentos | 42 |
| 2.8 | Métodos de análisis de datos | 43 |
| 2.8.1 | Validez y Confiabilidad | 43 |
| 2.9 | Aspectos éticos | 45 |

III. RESULTADOS

IV. DISCUSIÓN

V. CONCLUSIONES

VI. RECOMENDACIONES

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

Anexo 2. Instrumentos

Anexo 3. Validez del instrumento por juicio de expertos

Anexo 4. Base de datos

Índice de tablas

| | Página |
|----------|--|
| Tabla 1 | Operacionalización de la variable Calidad de Servicio 39 |
| Tabla 2 | Población 41 |
| Tabla 3 | Relación de validadores 44 |
| Tabla 4 | Confiabilidad cuestionario sobre la calidad percibida por los usuarios que reciben los servicios del Centro Emergencia Mujer Carabayllo en los casos de violencia sexual 2014. 44 |
| Tabla 5 | Calidad percibida por los padres, madres o tutores de los niños, niñas y adolescentes que reciben los servicios del Centro Emergencia Mujer Carabayllo en los casos de violencia sexual durante el año 2014 48 |
| Tabla 6 | Calidad en su dimensión de elementos tangible por los padres, madres o tutores de los niños, niñas y adolescentes que reciben los servicios del Centro Emergencia Mujer Carabayllo en los casos de violencia sexual durante el año 2014. 49 |
| Tabla 7 | Calidad en su dimensión de fiabilidad por los padres, madres o tutores de los niños, niñas y adolescentes que reciben los servicios del Centro Emergencia Mujer Carabayllo en los casos de violencia sexual durante el año 2014 50 |
| Tabla 8 | Calidad en su dimensión de capacidad de respuesta por los padres, madres o tutores de los niños, niñas y adolescentes que reciben los servicios del centro emergencia mujer carabayllo en los casos de violencia sexual durante el año 2014 51 |
| Tabla 9 | Calidad en su dimensión de seguridad por los padres, madres o tutores de los niños, niñas y adolescentes que reciben los servicios del Centro Emergencia Mujer Carabayllo en los casos de violencia sexual durante el año 2014 52 |
| Tabla 10 | Calidad en su dimensión de empatía por los padres, madres o tutores de los niños, niñas y adolescentes que reciben los servicios del Centro Emergencia Mujer Carabayllo en los casos |

| | | |
|----------|--|----|
| | de violencia sexual durante el año 2014 | 53 |
| Tabla 11 | Calidad percibida por los padres, madres o tutores de los niños, niñas y adolescentes que reciben los servicios del Centro Emergencia Mujer Carabayllo en los casos de violencia sexual durante el año 2014, según sexo | 54 |
| Tabla 12 | Calidad percibida por los padres, madres o tutores de los niños, niñas y adolescentes que reciben los servicios del Centro Emergencia Mujer Carabayllo en los casos de violencia sexual durante el año 2014, grupo de edad | 55 |

Índice de figuras

| | Página |
|----------|---|
| Figura 1 | Diagrama de barras de la calidad percibida 48 |
| Figura 2 | Diagrama de Barras de la dimensión de elementos tangibles de la calidad Percibida. 49 |
| Figura 3 | Diagrama de Barras de la dimensión de fiabilidad de la calidad Percibida. 50 |
| Figura 4 | Diagrama de Barras de la dimensión de capacidad de respuesta de la calidad percibida 51 |
| Figura 5 | Diagrama de barras de la dimensión de seguridad de la calidad Percibida 52 |
| Figura 6 | Diagrama de barras de las dimensiones de calidad según importancia 53 |
| Figura 7 | Diagrama de barras de la calidad percibida según sexo 54 |
| Figura 8 | Diagrama de barras de la calidad percibida Según grupo de edad 55 |

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar los niveles de calidad percibida por los padres, madres o tutores de los niños, niñas y adolescentes que reciben los servicios del Centro Emergencia Mujer Carabayllo en los casos de violencia sexual durante el año 2014, la población infinita de usuarios afectados que hacen uso del Centro Emergencia Mujer Carabayllo, la muestra intencional considero 50 afectados, en los cuales se han empleado la variable: Calidad de Servicio

El método empleado en la investigación fue el inductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel descriptivo de corte transversal, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar el instrumento: Cuestionario Percepción de la calidad de servicio del CEM Carabayllo, el cual estuvo constituido por 35 preguntas en la escala de Likert (totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indiferente, de acuerdo, totalmente de acuerdo), que brindo información acerca de la calidad percibida, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que: En cuanto al objetivo general, que la calidad de servicio en un nivel de aceptable representa el 96.4%, seguido de regular que representa 3.6%, ello consecuencia de que los padres, madres o tutores perciben que los servicios recibidos por los profesionales de las diversas áreas del CEM, cumplen las dimensiones de calidad establecidas.

Palabra Clave: Calidad de Servicio

Abstract

The present study was aimed at determining overall levels of quality perceived by parents or guardians of children and adolescents who receive services Carabayllo Women's Emergency Centre in cases of sexual violence during 2014, the infinite population of affected users to make use of the Emergency Center woman Carabayllo, consider the intentional sample 50 affected, which have used the variable: Quality of Service

The method used in the research was inductive. This research used for its purpose the non-experimental descriptive level cross section, which collected information on a specific period, which was developed to implement the instrument: Questionnaire Perception of quality of service of CEM Carabayllo, which consisted of 35 questions on the Likert scale (strongly disagree, disagree, indifferent, agree, strongly agree), I provide information about the perceived quality through evaluating its various dimensions, whose results are presented graphically and verbatim.

The research concludes that there is significant evidence to say that. As for the overall objective, the quality of service represents an acceptable level of 96.4%, followed by regular representing 3.6%, this result that the parents or guardians perceive the services received by professionals from various areas of the CEM, meet established quality dimensions.

Keyword: Quality of Service